



Service Desk e Monitorig evoluto

Proattività e reattività...

L'unica vera garanzia per i sistemi
informatici.

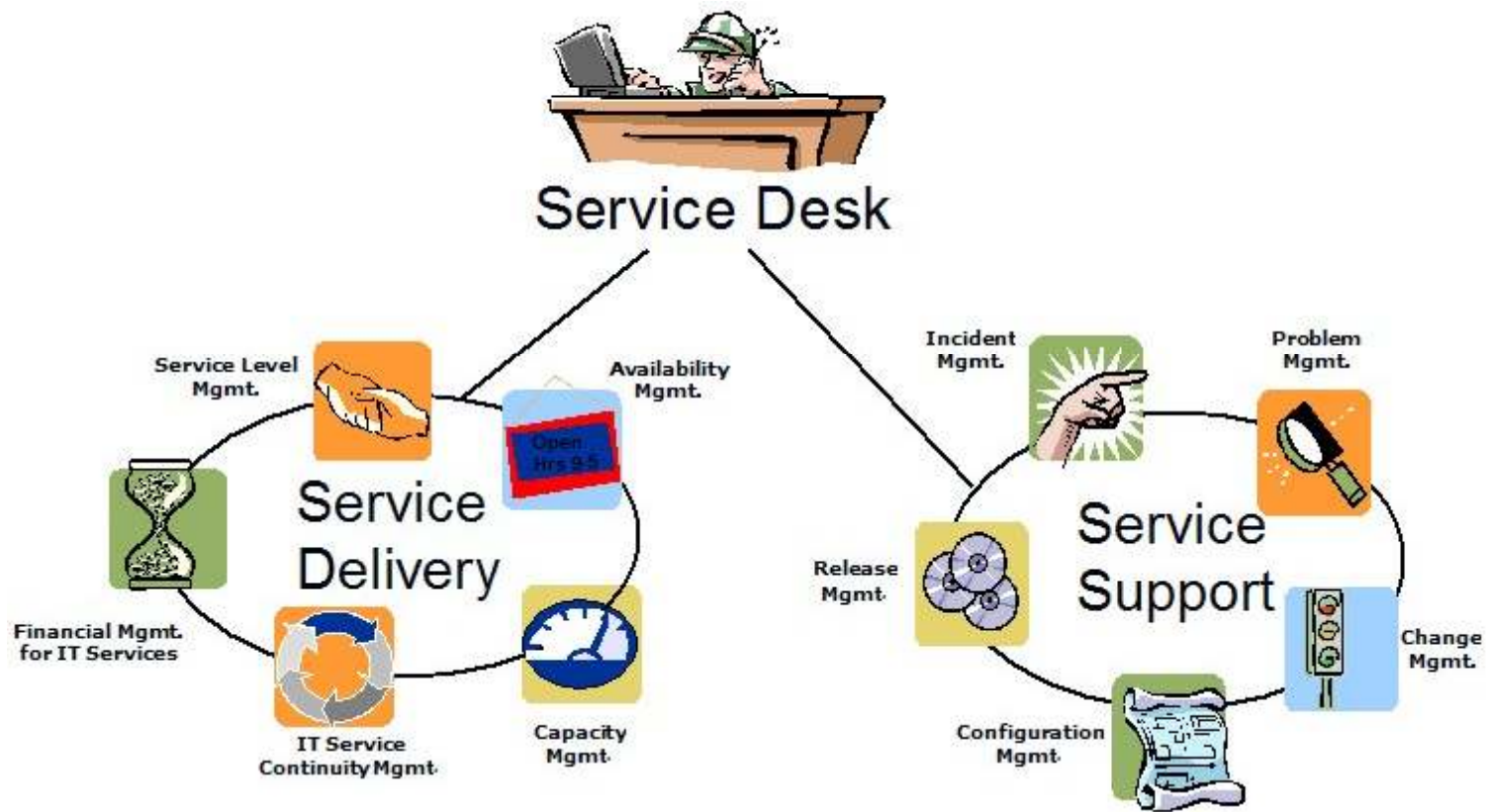


Obiettivi del servizio

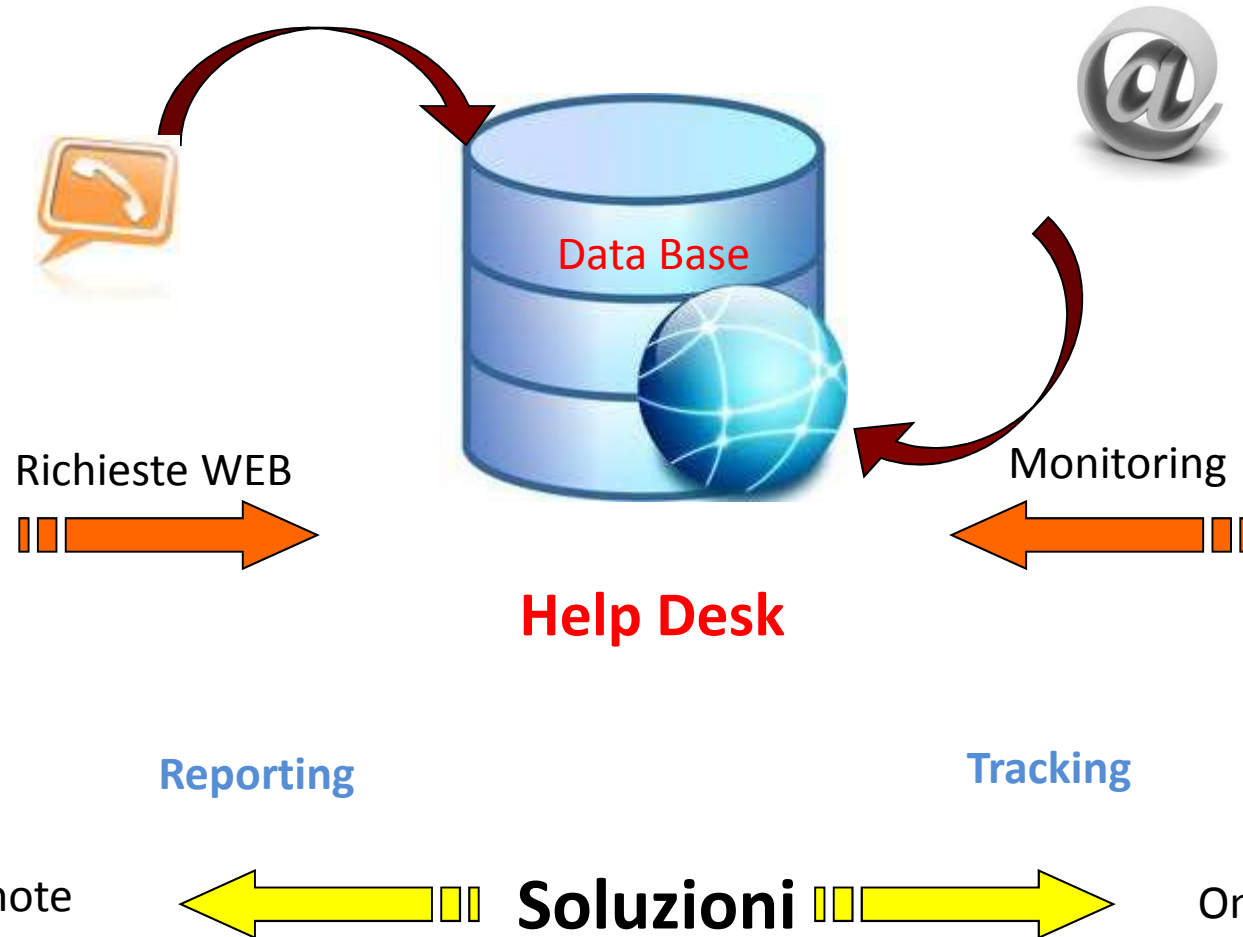


- Standard ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Funzioni e Processi...
- Monitoraggio costante dei Sistemi. **Proattività!**
- Manutenzione programmata dell'infrastruttura integrata. **RMS** (Remote Managed Systems)
- Attività da remoto e on site per supporto ai problemi tecnici di I° e II Livello. Efficienza modulare e su misura,
- Attivazione del servizio di manutenzione Terze Parti. **SPOC** (Single Point Of Contact)

Standard ITIL



Un Contact Center multi- accesso



Come è organizzato.



Desk con front end misto

I problemi vengono segnalati ad un gruppo di operatori di primo livello (**Front-End**) che diventano il tramite tra i tecnici ed il cliente.

Il Front-End di primo livello apre il Ticket e supporta l'utente nella gestione del problema.

Se trova la soluzione chiude il ticket altrimenti inoltra il Ticket allo specialista di secondo livello che supporta il cliente nella soluzione del problema.



Un portale WEB finalizzato a

- *Modellazione dei flussi lavorativi*
 - *Triggering, Alerting, SLA definition*
- *Sistema Multi Accesso (Mail, Web, IPphone)*
- *Alta integrazione tra gruppi di lavoro eterogenei*



Dispatching



Reporting

Business Process Automation



Proattività



Proactive Server
Protection

Antivirus

Antispyware

Rootkit Detection



Centralized
Management

Auto Deploy

Auto Update

Enforce Policy

Reports & Alerts

License Mgmt





Modulo Proattivo: RMS - FLAT

ETERNET offre una modalità di supporto RMS ([Remote Managed Service](#)) definita **Flat**, per tutte le aziende che hanno un reparto IT molto ridotto o che hanno infrastrutture estese.

Mediante una fase preliminare di SetUp del servizio, in cui vengono raccolte tutte le informazioni sull'architettura IT, viene creato un documento di progetto, i sistemi sono posti sotto manutenzione ([System Management](#)) al fine di garantire il funzionamento ottimale dell'infrastruttura Client / Server.

Il modulo RMS, quando viene abbinato al modulo di Monitoring, costituisce lo strumento più efficace ed efficiente per la gestione di una infrastruttura complessa.

Modulo proattivo: Monitoring



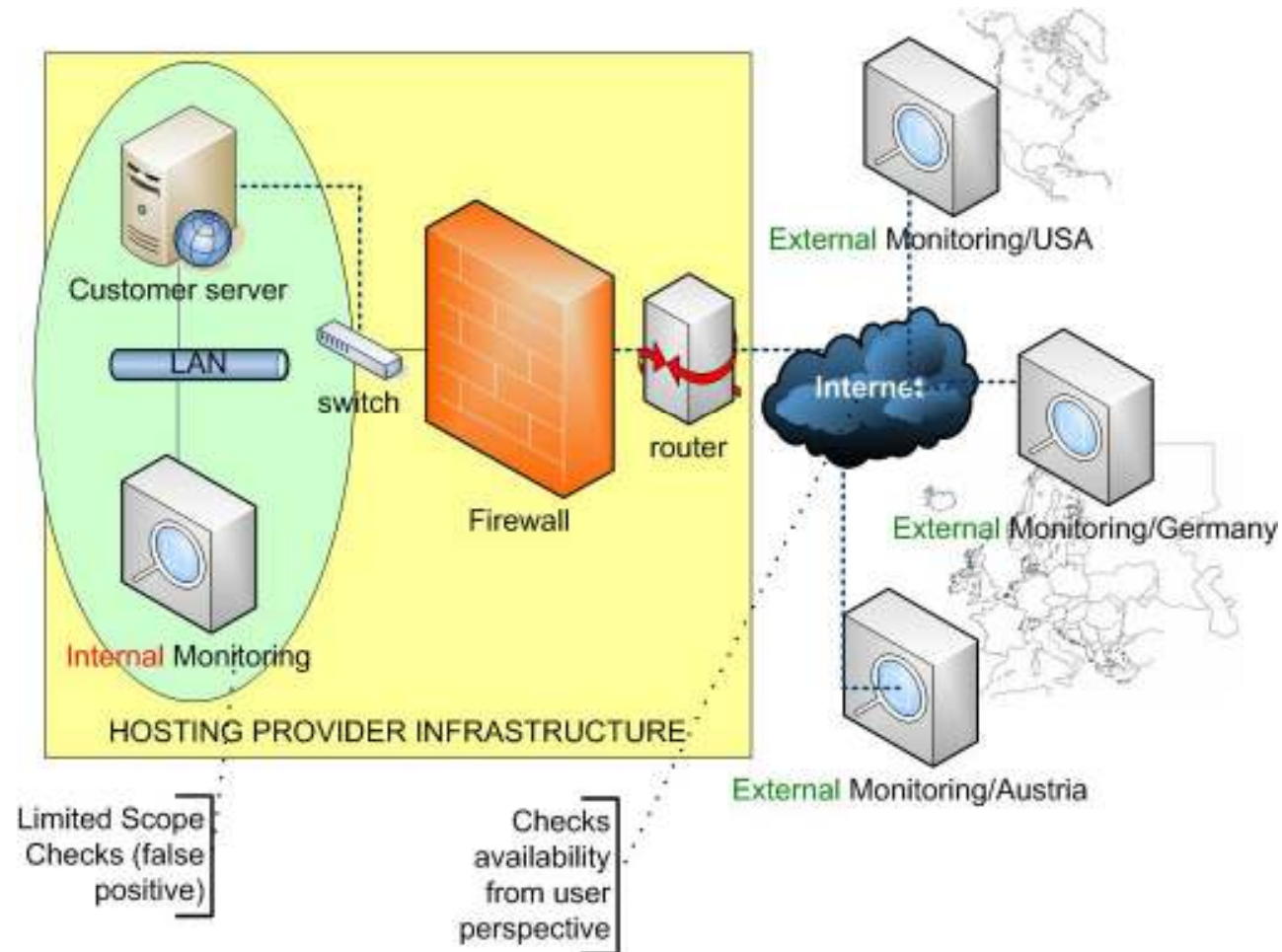
ETERNET offre una modalità di Monitoring definita **proattiva**.

Mediante l'uso di strumenti opportunamente configurati, i sistemi del cliente sono costantemente monitorati sulla base di indicatori (*Triggers*). Questi innescano un meccanismo di alert ogni qual volta i sistemi oggetto di monitoraggio superano le soglie impostate dal personale ETERNET in fase di configurazione del servizio.

Gli **Alert** permettono di intervenire fin dal primo manifestarsi dell'evento scatenante, evitando che le conseguenze di tali eventi riducano o compromettano la produttività dei sistemi.



Modulo proattivo: Monitoring



Modulo reattivo: TICKET a consumo



ETERNET offre una modalità di supporto definita reattiva che permette al cliente di potere usufruire del supporto di II° Livello Sistemistico solo quando ritiene di dover demandare l'intervento.

Generalmente il Ticket a consumo costituisce la seconda fase di un processo di monitoraggio durante la quale sono stati notificati determinati failure riscontrati sui sistemi.

Il cliente è libero di porre soluzioni autonome al problema oppure di scalare al Service Desk di Eternet per ottenere una soluzione sistemistica di alto livello



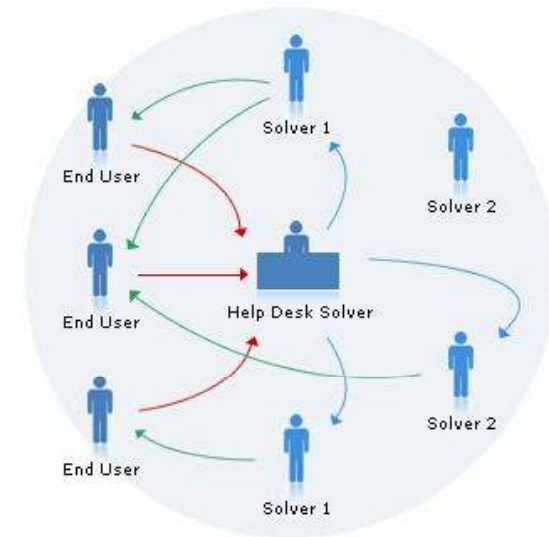
Modulo reattivo: SPOC a consumo



ETERNET mette a disposizione dei clienti una versione più leggera del Service Desk che viene erogata per flussi di lavorazione.

Single Point Of Contact (SPOC) permette di godere di tutti i vantaggi di un unico punto di contatto che si occupa di ricevere richieste e smistare i flussi operativi ai fornitori terzi coinvolti nei processi predefiniti lasciando all'IT solo la gestione tecnica dei sistemi..

Il cliente si libera di tutte le fasi operative e non tecniche a contorno del problema. Eternet si occupa di prendere in carico la richiesta e di gestire l'integrazione delle terze parti fino alla completa soluzione della stessa.



Modulo proattivo: H-24



ETERNET mette a disposizione dei clienti il servizio in modalità H-24.

Il servizio si compone del modulo di **Monitoring** e del modulo di **Reperibilità**.

In particolare, la funzione proattiva del sistema di monitoraggio terrà costantemente informato il Team Reperibile che dovrà reagire in orari extra lavorativi in modalità predefinita al sopraggiungere di particolari eventi provenienti dai sistemi.

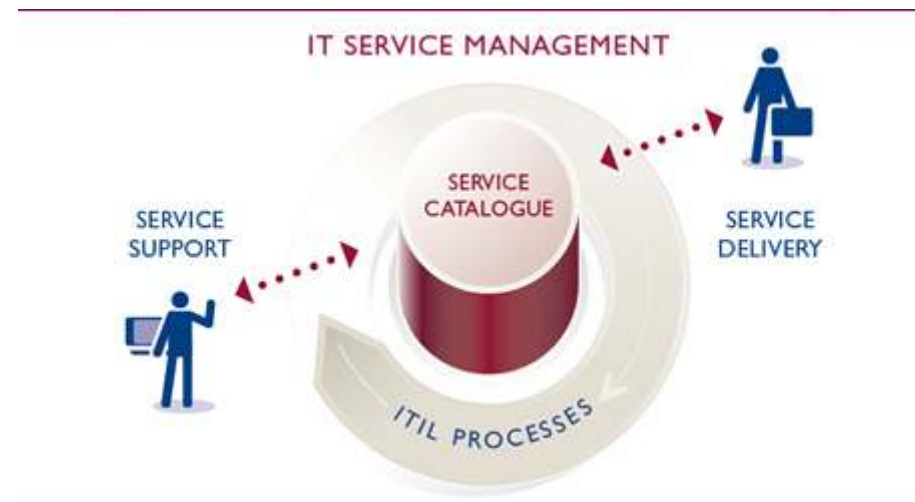
In questa modalità, il supporto si attiverà solo al sopraggiungere dei log precedentemente individuati che definiranno quindi una chiamata con Priorità H-24



Service Level Agreement



Tutti i moduli fino ad ora individuati sono gestiti tramite SLA che garantisco la misurazione, sia in termini reattivi che proattivi, dei tempi di presa in carico e intervento al fine di risolvere i problemi nel minor tempo possibile.



Reporting



Opportuno strumento di Business Intelligence che permette di realizzare i reports relativi all'andamento di tutti i moduli di servizio fino ad ora espressi.



Domande

